

EL PROFESOR TUTOR ANTE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA TUTORÍA A DISTANCIA

Antonio Doval Adán
Centro Asociado de Ourense, UNED

1. INTRODUCCIÓN

En el sistema de educación a distancia de la UNED, la figura del profesor tutor constituye un apoyo y un recurso personal de singular importancia para motivar al alumno, orientarlo en su proceso de aprendizaje y resolver todo tipo de dificultades que se presentan en sus estudios. Esta labor didáctica y de asesoramiento las lleva a cabo fundamentalmente en el Centro Asociado, mediante las sesiones presenciales de tutoría, que en la actualidad se muestran todavía como la modalidad de tutoría más eficaz y a la vez más utilizada por los alumnos de la UNED (Martínez, C. 1986).

Sin embargo, en un futuro inmediato, con la progresiva implantación de las nuevas tecnologías aplicadas a la enseñanza a distancia, la incorporación de materiales no impresos de calidad didáctica, unido al uso de otros recursos y vías de comunicación interactiva, es de esperar un progresivo descenso en el uso de algunas formas de tutoría actualmente en vigor en la UNED (Castillo Arredondo, S. y García Aretio, L. 1996, pag. 327). Paralelamente, la tutoría interactiva asistida por ordenador tenderá a incrementarse, afianzándose cada vez más como medio eficaz para ejercer las tareas tutoriales a distancia.

Dentro de este contexto, el presente artículo tiene como finalidad hacer una reflexión sobre los cambios tecnológicos que están afectando a la enseñanza a distancia, así como el conocer los principales recursos telemáticos que el profesor tutor debe tener en cuenta para realizar la tutoría a distancia, prestando atención a los nuevos roles que le tocan desempeñar al tutor dentro de esta modalidad de tutoría.

2. LOS CAMBIOS TECNOLÓGICOS EN LA ENSEÑANZA A DISTANCIA

En la recta final del siglo XX estamos asistiendo a una verdadera revolución tecnológica, marcada por los avances en las telecomunicaciones y la incorporación de sistemas informáticos avanzados, que están produciendo unos cambios radicales en dos de los pilares fundamentales de la sociedad postindustrial: el control y tratamiento social de la información y los mecanismos tecnológicos e ideológicos de la comunicación. En efecto, la incorporación de nuevas tecnologías a la enseñanza a distancia está provocando, entre los colectivos y profesionales docentes, la necesidad de revisar algunos de los planteamientos comunicativos, considerados como axiomáticos hasta la actualidad en el mundo de la educación. Indudablemente, esta revisión puede alterar los parámetros clásicos de la tutoría presencial y contribuir a una transformación radical del modelo de la enseñanza a distancia, forzando incluso una redefinición de la figura y funciones del profesor tutor (Simón, C. 1993, pág. 61).

La utilización cada vez mayor de los recursos telemáticos (videotex, videoconferencia, aplicaciones telefónicas avanzadas y redes de ordenadores conectados entre sí vía internet) (Carpio Ibáñez, J. 1996, págs. 240-249), están favoreciendo el paso hacia lo que algunos profesionales como R. Segovia denominan la *tercera generación de la enseñanza a distancia* (Segovia, R. 1991). Ésta tiene sus raíces tecnológicas en la difusión de los ordenadores personales y en los avances previsibles de las telecomunicaciones, que nos permiten recuperar la comunicación entre profesor tutor y alumno casi de manera equivalente a la tutoría presencial. Además, su componente tecnológico se completa con los medios masivos de almacenamiento, que amplían y transforman a una nueva dimensión el material didáctico a que tiene acceso el alumno. De esta forma, en el futuro, la herramienta de trabajo y el medio de aprendizaje para la educación y la tutoría a distancia confluyen en el ordenador, las comunicaciones y en los demás medios basados en la aplicación de las nuevas tecnologías de la información.

Por el contrario, siguiendo el análisis realizado por Rogelio Segovia, la *primera y la segunda generación de la educación a distancia* están marcadas por la utilización de cuatro canales básicos de comunicación: el aula presencial, el correo, el teléfono y las ondas de radio y televisión. Desde su punto de vista, durante la primera generación se empieza a perfilar la figura del tutor que, o bien contesta consultas por correo, o bien se desplaza periódicamente al Centro Asociado para atender a los alumnos interesados en la tutoría presencial. Comparto con el citado autor, que en España y gran parte del mundo estamos todavía en fase de evolución desde la segunda generación.

Sin embargo, es de esperar que con la progresiva incorporación de nuevas tecnologías se vayan produciendo importantes transformaciones, dando paso, en los próximos años, a una nueva realidad marcada, según Luna Lombardí y Pérez Sanz, 1992, por los siguientes factores:

- a) El final del monopolio del material impreso como única fuente de recepción de información para el alumno. Introducción de materiales multimedia.
- b) La incorporación de modelos interactivos individualizados, así como de sistemas expertos y de hipertextos a tener en cuenta para ejercer la tutoría a distancia.

Además, diariamente, a través de los medios de comunicación podemos comprobar que los avances en el campo de las tecnologías de la información están permitiendo concebir nuevos escenarios de formación, que amplían los recursos accesibles al alumno y las facilidades de seguimiento y tutoría de los profesores. En concreto, el campo de la *telemática*, que surge de la unión de las telecomunicaciones y la informática, nos brinda la posibilidad de hacer uso de la tutoría telemática, como un medio más de comunicación para llevar a cabo la tutoría a distancia. Esto nos traslada a una nueva situación donde el pupitre es un ordenador, el aula es la red informática y de comunicaciones; y el despacho del profesor tutor, una página en Internet o una dirección de correo electrónico (*e-mail*). Queramos o no contar con ella, la tutoría telemática ya es un hecho, constatándose significativas experiencias en España y en otros países desarrollados (Luna Lombardí, R. y Pérez Sanz, A. 1993).

3. LA TUTORÍA TELEMÁTICA

Cada vez es más frecuente la comunicación a distancia entre profesores, tutores y alumnos utilizando la red de ordenadores conectados a Internet. Mediante ella, cualquier usuario puede conectarse con su ordenador a cualquier otro ordenador de la red mundial, brindándonos numerosas prestaciones y la posibilidad de llevar a cabo una tutoría telemática. Ésta, en palabras de J. Lara Suárez, consiste en la *«ayuda que el profesor tutor presta al alumno, apoyándose en las telecomunicaciones por medios informáticos»* (García Sánchez, E. 1991, pág. 59). De este modo, la tutoría telemática no es más que una ayuda a distancia que se apoya en la utilización de todos los recursos informáticos y de telecomunicaciones. Evidentemente, para que esta modalidad de atención tutorial se lleve a cabo es necesario que tanto los tutores como los alumnos dispongan de los recursos y soportes telemáticos necesarios (ordenadores personales conectados a la línea telefónica por medio de un módem, programas de comunicación con los parámetros adecuados para la conexión, así como de terminales con acceso a la red pública de datos, etc.).

Si no tenemos en cuenta el teléfono, que constituye ya un medio clásico de tutoría a distancia, hemos de considerar básicamente tres medios tecnológicos para ejercer la tutoría telemática: el correo electrónico, la conferencia electrónica y los sistemas inteligentes. A continuación pasamos a estudiar cada uno de ellos.

3.1. El correo electrónico

Esta modalidad de comunicación se basa en la transmisión electrónica de textos escritos, dibujos y fotos, permitiendo también, a través de la Red Digital de Servicios Integrados (RDSI), el envío de vídeo en movimiento. Pero lo importante a destacar en este medio, es que en un ordenador central se asigna a cada usuario un espacio llamado buzón, donde se almacenan los mensajes que se envían y reciben. Los buzones son individuales y personales, de forma que el usuario que quiera comunicarse con un grupo a la vez deberá enviar copias del mensaje y hacer listas de distribución (esto permite, de una sola vez, enviar un mismo mensaje a todo un grupo). En consecuencia, podemos afirmar que este medio tecnológico es muy útil para resolver dudas y responder de manera rápida a las cuestiones planteadas por los alumnos.

La UNED cuenta con un servicio de correo electrónico en el que cada alumno dispone de un buzón propio para comunicarse con los profesores y con sus compañeros. Asimismo, los profesores tienen la posibilidad de enviar automáticamente mensajes a sus alumnos. Obviamente, para que éstos los recibieran es necesario que estén conectados a la red de ordenadores y dispongan de un correo electrónico.

3.2. La conferencia electrónica

Esta modalidad facilita la comunicación del grupo en su totalidad y permite el intercambio de mensajes (uno a muchos y muchos a muchos), por medio de la asignación en un mismo ordenador de espacios denominados conferencias, comunes a todo un grupo de usuarios.

La ventaja de este medio es que el estudiante y el tutor se ven mutuamente, pudiendo hablar entre sí o con otras personas. Esto lleva consigo la transmisión de imagen en movimiento y sonido, lo que puede llevarse actualmente a cabo a través del videoteléfono, de la videoconferencia y de la videotransmisión.

3.3. Los sistemas inteligentes

La utilización de sistemas inteligentes para ejercer la tutoría se basan en que es un sistema experto y no precisamente un tutor humano, el que realiza las funciones de tutoría, al menos en los casos más reiterativos. De hecho, siguiendo a Jiménez Lindón y Velasco Maíllo, «en un primer tiempo dicho sistema sería mixto: el sistema experto podría contestar la mayoría de las preguntas típicas, anteriormente tipificadas, y el tutor sería un medio de apoyo excepcional para responder aquellas preguntas que saliesen fuera del campo de utilización» (Jiménez Lindón, J. J. y Velasco Maíllo, A. 1993, pág. 53). Nos encontramos, por tanto, ante un sistema bastante deshumanizado, pero con posibilidades de utilización como medio para ejercer la tutoría. En todo caso queda por evaluar la eficacia de este medio telemático.

4. EL PAPEL DEL TUTOR EN LA TUTORÍA TELEMÁTICA

El sistema de tutoría a distancia basado en las nuevas tecnologías debe trabajar de forma similar a como siempre ha actuado un tutor respecto a un alumno. Esto significa que el profesor tutor debe de ir lo más cerca posible del alumno y suministrarle una tutoría personalizada, adaptada a sus necesidades particulares. En este sentido, la evolución de la función del tutor es y ha sido muy estable, por lo que un sistema de tutoría usando las nuevas tecnologías debe estar basado en mantener un contacto próximo y personalizado con el alumno, procurando asistirle durante todo el proceso de su aprendizaje y tratando de orientarle, asesorarle e informarle sobre todos aquellos aspectos que incidan en su formación universitaria.

Pero el papel que el profesor tutor debe desempeñar en la telemática va más allá del experto en contenidos, para pasar a ser un animador del «grupo virtual» que los recursos y medios tecnológicos hacen posible. Así, con la aplicación de recursos telemáticos, se conseguirá la participación de todos los componentes del grupo, posibilitando el asesoramiento y la orientación prácticamente en directo. La ayuda del profesor tutor, en principio, no será secuencial en el tiempo, pues será a través del ordenador vía módem. No obstante, con el desarrollo de los ordenadores multimedia y de las redes telemáticas, la relación profesor tutor alumno podrá aprovechar todos los medios de comunicación, y tendrá la posibilidad de conseguir una relación prácticamente directa entre el profesor tutor y el grupo de alumnos a su cargo. Todo ello sin olvidar que la función principal del profesor tutor es la de orientar al alumno y facilitarle su trabajo personal. En este sentido, el tutor no es un medio de transmitir información sino, más bien, un axiliar del aprendizaje y un mediador entre el alumno y el profesor titular de la asignatura.

En todo caso, conviene dejar muy claro, que al igual que los alumnos, el tutor deberá pasar por una etapa previa de prácticas con los sistemas telemáticos que se vayan a utilizar, que en su caso es más amplia que la de los alumnos por tener que llevar a cabo labores más complejas que el mero intercambio de mensajes. Así, deberá de perfeccionar y actualizar sus conocimientos telemáticos, así como profundizar en el manejo de las nuevas técnicas de seguimiento, evaluación y organización didáctica y metodológica de la tutoría a distancia.

5. CONCLUSIONES

La progresiva incorporación de instrumentos tecnológicos aplicados a la enseñanza a distancia está provocando una profunda transformación de los medios tradicionales utilizados frecuentemente para ejercer la tutoría a distancia. En esta línea, el presente estudio nos permite extraer las siguientes conclusiones:

1. El correo electrónico, la conferencia electrónica y los sistemas inteligentes constituyen los principales medios tecnológicos a tener en cuenta por el profesor tutor para ejercer la tutoría telemática.

2. El campo de la telemática ofrece toda una serie de posibilidades educativas, al reunir a profesores tutores y alumnos en una «aula virtual», capaz de superar las distancias físicas. Con ello se introducen ventajas propias de la tutoría presencial, fundamentalmente la interactividad, de gran importancia en el proceso de aclaración de mensajes.
3. La utilización y empleo de medios telemáticos permite la creación, lectura, envío, recepción y contestación de mensajes con las ventajas de la instantaneidad de la transmisión, la garantía de la recepción, el control de su lectura y las posibilidades comunicacionales y de contactos a través de las teleconferencias.
4. Mediante la tutoría telemática, el profesor tutor se convierte en el principal animador del «grupo virtual» creado con la red de ordenadores. A través de éstos, el profesor tutor debe de orientar, asesorar e informar al alumno, suministrándole una tutoría personalizada adaptada a sus necesidades particulares.
5. La introducción de tecnologías telemáticas es lenta, por una parte debido al coste de la infraestructura necesaria y por otra a la falta de tradición en su utilización, especialmente en las capas de población de limitada capacidad adquisitiva. Por ello, se plantea la necesidad de realizar experiencias piloto cuidadosamente evaluadas con el fin de difundir los factores clave para la puesta en marcha, a mayor escala, de este tipo de sistemas y medios.
6. Por último, es necesario familiarizar al profesor tutor con las nuevas técnicas de la tutoría a distancia, así como con la utilización de aquellos medios tecnológicos que le permitan dominar y poner en funcionamiento un sistema de tutoría telemática o interactiva asistida por ordenador, dadas las claras ventajas de comunicación rápida e interactiva que propicia entre el alumno y el tutor. Este último deberá, necesariamente, de perfeccionar y actualizar sus conocimientos telemáticos, así como profundizar en el manejo de las nuevas técnicas de seguimiento, evaluación y organización didáctica y metodológica de la tutoría a distancia.

BIBLIOGRAFÍA

- CARPIO IBÁÑEZ, J. (1996): «Materiales didácticos y canales de comunicación no impresos en la UNED». En: *La educación a distancia y la UNED*, coord. por García Aretio, L., IUED, UNED, Madrid, págs. 228-249.
- CASTILLO ARREDONDO, S. y GARCÍA ARETIO, L. (1996): «El desarrollo de la acción tutorial». En: *La educación a distancia y la UNED*, coord. por García Aretio, L., IUED, UNED, Madrid, págs. 307-358.
- GARCÍA SÁNCHEZ, E. (1991): «Uso de las nuevas tecnologías de información y la reconstrucción del aula». En: *Revista de Educación a Distancia*, n.º 2, noviembre, CIDEAD., Madrid, págs. 59-66.

- JIMÉNEZ LINDÓN, J. J. y VELASCO MAÍLLO, A. (1993): «La tutoría a distancia: futuro». *Revista de Educación a Distancia*, n.º 5, octubre-enero, CIDEAD, Madrid, págs. 51-56.
- LUNA LOMBARDI, R. y Pérez Sanz, A. (1992): «El papel de las nuevas tecnologías en la educación a distancia». *Revista de Educación a Distancia*, n.º 3, marzo, CIDEAD, Madrid, págs. 58-62.
- LUNA LOMBARDI, R. y Pérez Sanz, A. (1993): «Experiencias de la aplicación de la telemática a la educación». *Revista de Educación a Distancia*, n.º 5, octubre-enero, CIDEAD, Madrid, págs. 63-69.
- MARTÍNEZ, C. (1986): *La práctica tutorial en la Universidad Nacional de Educación a Distancia*. UNED, Madrid.
- SIMÓN, C. (1993): «Consideraciones sobre el uso de la telemática en educación a distancia». *Revista de Educación a Distancia*, n.º 5, octubre-enero, CIDEAD, Madrid, págs. 57-62.